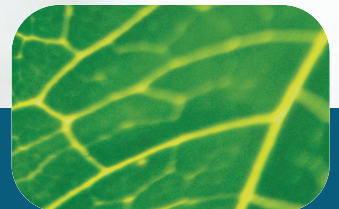




FOCUS

on what you do best.



技術、信頼、そしてソリューション
Agilent サービス & サポート



Agilent Technologies



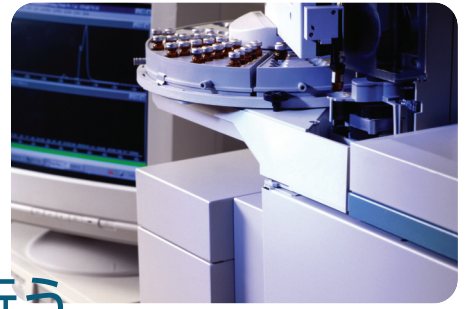
Agilentエンジニアは もう1人のラボのメンバーです。

さまざまな業種で卓越した技術と優れた業績をあげているあなたのラボを、Agilent はビジネスパートナーとしてサポートします。

Agilent はお客様の成功をもたらすために、**高い技術力と経験を持つエキスパート**を世界的なネットワークで提供します。分析分野はもちろん、**コンプライアンス（法令順守）、Informatics、ラボのプロセス**にいたるまで、あらゆる分野のエキスパートがあなたのラボをサポートします。こうしたエキスパートは日本を含む世界中の Agilent にいて、すべて、Agilent 製機器の設計者や製作者に直接コンタクトが取れるため、より早く問題を解決して**ラボのダウンタイムの削減をサポート**します。

あなたのラボのニーズが何であろうと、Agilent には必ずソリューションを提供できるエキスパートがいます。





高度な訓練を受けて効率的な作業を行う Agilent のサービス・エンジニア

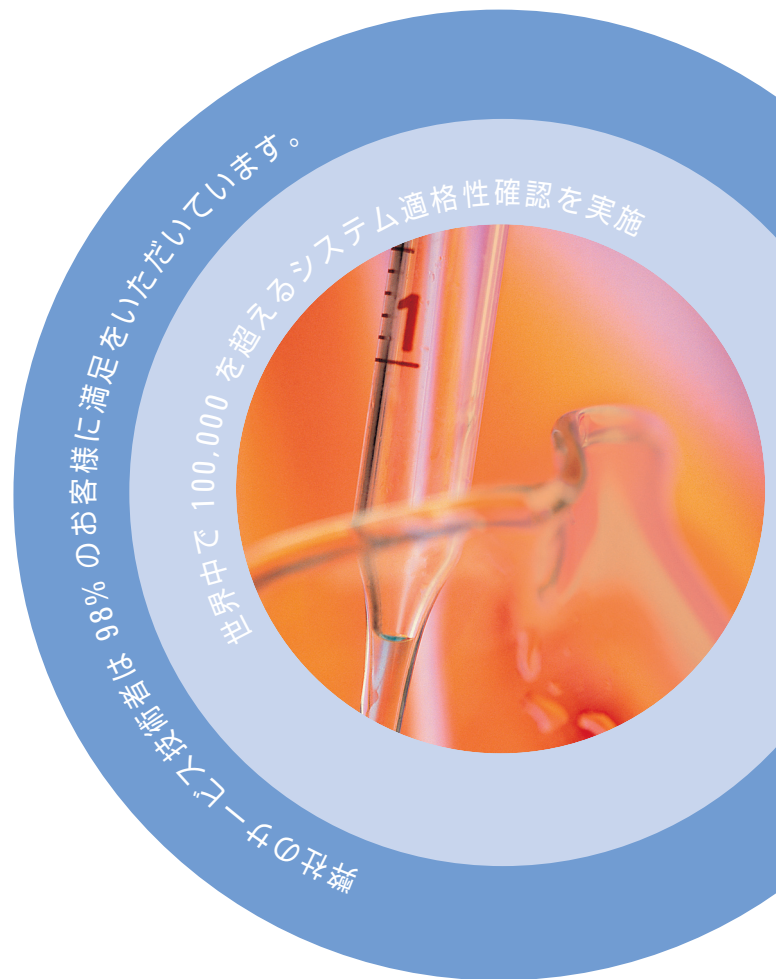
お客様に派遣するサービス・エンジニアは、お客様の成功を確保するために Agilent が有する数多くのエンジニアの 1 人です。

Agilent のサービス・エンジニアは、業界内でも最高の技術レベルを有し、平均して 10 年の機器修理経験があり、日々お客様の問題解決に携わっています。Agilent のトレーニングプログラムは以下のように厳しくかつ継続的に行われるため、優れたサービスの提供が可能なのです。

- 新規の技術者は全員、配属される前に徹底的な技術トレーニングを受けます。また、全員の技術者は年平均で 10 日、工場でのトレーニングを受けます。
- 技術者は世界中の Agilent 社の複数の施設でトレーニングを受けるため、機種はもちろん業界やアプリケーションに共通する問題や課題を認識しながらお客様にサービスを提供しています。
- 新製品リリースの際には、カスタマ・エンジニアのトレーニングも事前に行われ、新製品のスムーズな導入をサポートします。
- 弊社の技術者はコンプライアンスの専門知識を持っているため、Agilent のコンプライアンス第 1 位の原動力となっています。*
- Agilent の世界中のお客様の 98% から、弊社の顧客サービス技術者に満足しているとの報告をいただいています。(**)

* Independent LCGC Magazine Survey, North America and Europe, 2004

** Agilent Customer Satisfaction Survey, 2005



膨大な知識

に基づいた経験から、お客様に答えを提供します。

多くのリソースから

あなたのラボの メンバーの一人として

機器のメンテナンスと修理に来るエンジニアは、なるべく同じ担当者がいい。そう思ったことはありませんか？ Agilent のエンジニアの72% は、5年以上 Agilent に属しています。各エンジニアは Agilent の貴重なメンバーであり、お客様に不可欠なリソースとなります。お客様の生産性に影響しうる問題に迅速に対処するだけでなく、予防保全にも努めます。

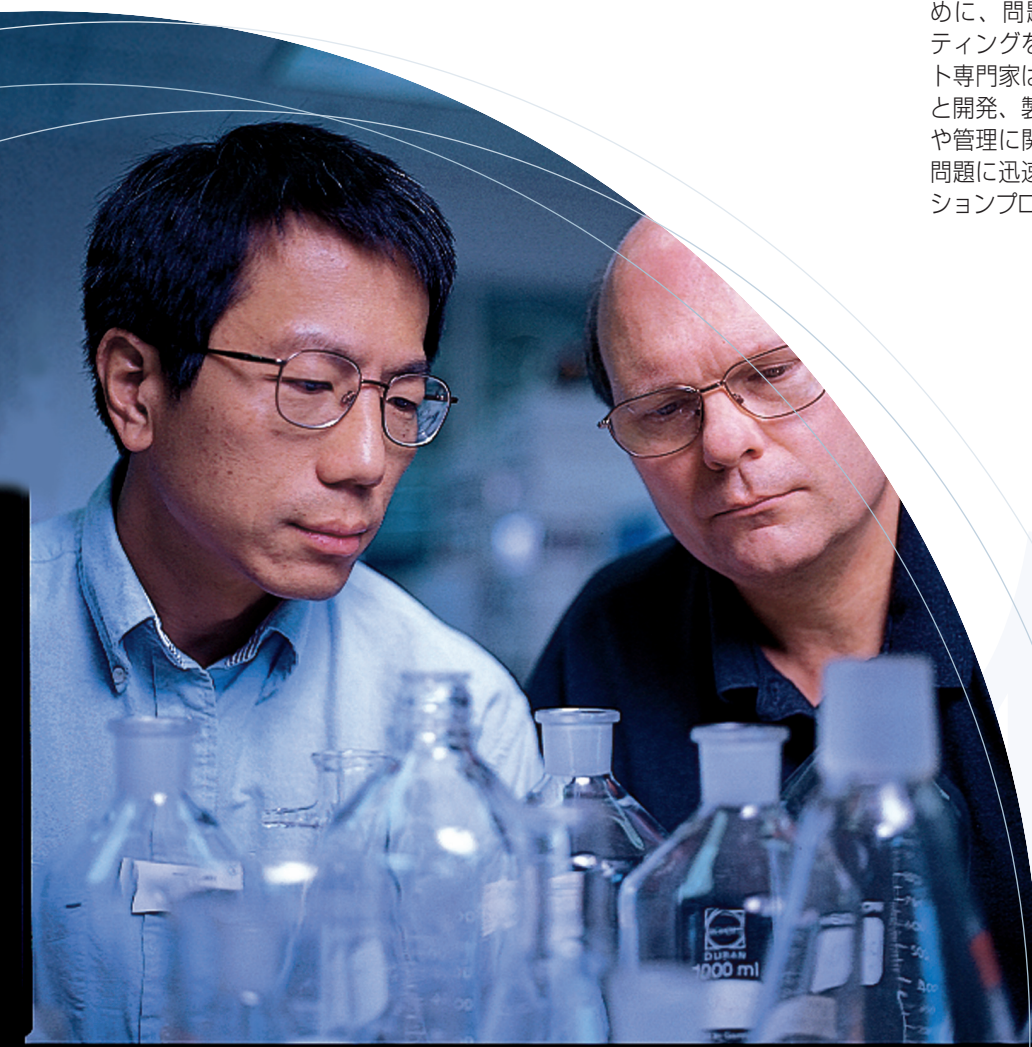
Agilent のエンジニアたちが使うツールにも注目してください。業界一のコンプライアンス・ソリューションを提供するために校正された器具を使用し、トレーサビリティの確保されたプロトコルを使用しています。

さらに、Agilent のサービスチームは現場で解決が困難な問題に直面した時に彼らをサポートする日本国内外のエキスパートによる支援を受けます。またサービス・エンジニアは、上層部にすぐに連絡できるエスカレーションプロセスによるサポートも受けます。

Agilent のサービス・エンジニアたちは、いかなる問題でも迅速に解決するように任務を遂行します。

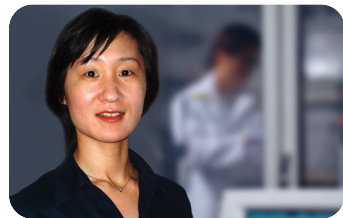
お客様のニーズを いつでもサポートします。

弊社の専門家ネットワークは広範であるため世界のどこかにお客様の問題を解決できるエキスパートが存在します。世界中にある弊社のコンタクトセンターでは、すべての活動を記録して問題を円満に解決するために、問題の診断と初動トラブルシューティングを提供します。弊社の技術サポート専門家はサービス技術者と同様に、研究と開発、製造と経営管理などといった技術や管理に関する重要なリソースをお客様の問題に迅速に適用させるため、エスカレーションプロセスに支えられています。



信頼

ラボを支援



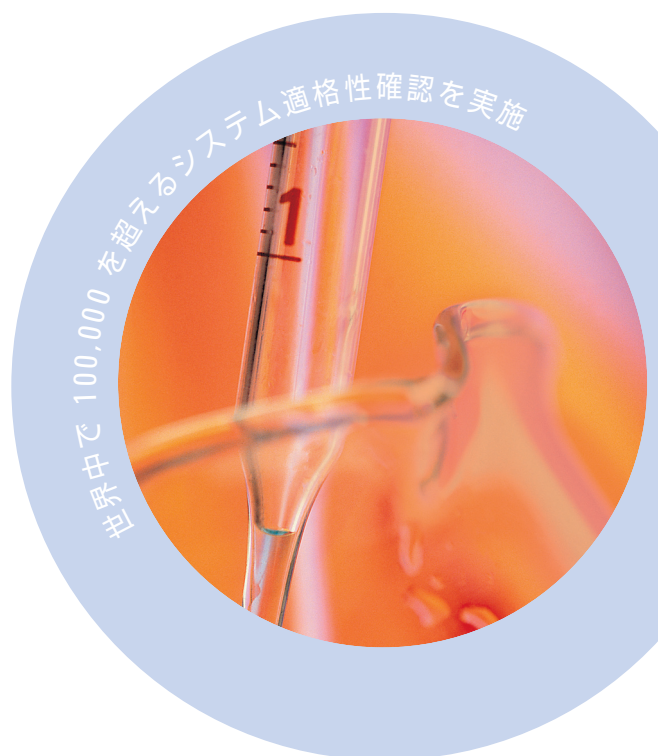
Agilent はコンプライアンスのエキスパートであるため、お客様に専門知識は必要ありません。

コンプライアンスはお客様の日々の業務に深大な影響を与えます。Agilent では技術革新に応じて常に変更され続ける国内外の規制に対応し、最新のコンプライアンス・ソリューションを提供します。Agilent Technologies は実際に、コンプライアンスにおけるソリューション・リーダーとしての地位を確立しています。弊社では、世界中で 100,000 を超えるシステムの適格性確認を実施しています。そのためラボの種類に関わらず、リスクを最小化して、コストのかかる非稼働時間と作業のやり直しを避けるために、弊社の専門知識を安心してご利用できます。

業界でも優れたサービスは
お電話一本で

弊社では、Agilent の 専門サービス組織からのヘルプにより、問題が複雑で難解であってもその問題の解決の手助けを行うことができます。この専門サービスのグループは、機器のメンテナンスや修理、適格性確認以外の相談や問題解決としてご利用になれます。このグループは、お客様使用の機器の設計、お客様使用のソフトウェアの開発、およびお客様が日々使用している作業と同じ作業の大多数の開発を行っているグループと同じです。

カスタマイズされたトレーニング、システムと企業の統合、ワークフローの設計、プロトコルの開発、プロジェクトの管理などのニーズを満たすため、いくつものラボが弊社の専門サービス組織に電話で相談を受けてきました。お客様もいつでも、このサービス組織に電話することができます。



600 人のサービス・エンジニア

7%	< 1 年の経験者
8%	1 ~ 3 年の経験者
13%	3 ~ 5 年の経験者
19%	5 ~ 10 年の経験者
32%	10 ~ 20 年の経験者
21%	20 年超の経験者

経験を積んだエキスパートが世界中のラボで活躍しています。

カスタマサポートを より科学的に

Agilent のサポートが目指すところはただひとつ、「世界中で業界一のサポートを提供すること」です。65 カ国で運営される各サービスセンターでは、最適なカスタムエンジニアを最短で派遣するためのグローバルディスパッチシステムと、お客様の問題を電話サポートにて解決するためにコールセンターを設置しています。こうしたサービスによって、必要な時に安心して Agilent をご利用になれます。

弊社は、どんなサービスでもお客様にご期待以上のニーズを提供するために努力しています。その甲斐があり、弊社は PRTM 社の関連会社である Performance Measurement Group 社によるサービス品質保証制度 (Service Level Agreement) のランキングの delivery performance (納期) 部門において全体で "最高度" をいただくことができました。***

*** Service Supply Chain Benchmarking Study (SSCB),
PMG/PRTM, 2004

修理部品は世界中から

Agilent は、お客様のダウンタイムを最小限に抑えることをサービス重点目標の 1 つとしています。そのためには、エンジニアだけではなく、修理部品の確保がキーポイントとなりますが、この目標達成を支援するために、弊社では業界最高レベルの修理部品在庫管理ネットワークを持ち、他社のサービスでは数日かかる修復が数時間で修復できます。弊社のサービスコールの 85% 超が初日で解決している事実にご注目ください。

Agilent の修理部品在庫管理システムでは、お客様の修理に必要な部品が常にオンタイムで入手できるよう、国内外の配送センターをネットワークで結び、ダウンタイム削減に努めています。例えば、

- グローバルな物流ネットワークで修理部品の 96% を必要なときに必要なところに配送

- 世界中の輸出入に関する規制を熟知した物流部門
- 部品の品質と確保を担当する、100 人を超える部品調達のエキスパートとグローバルな ERP システム。
- 機器の性能を最大限に高めるための、Agilent 純正部品と指定部品

問題を早い段階で すぐに解決可能。

Agilent のトラブルシューティングリソースにより、いかなる問題をもすぐに対処します。弊社では以下のリソースを中心として、修復時間を削減します。

- 機器でなくアプリケーションに基づいたトラブルシューティングを行うサービスエンジニア。
- 機器の操作方法やトラブルシューティングを迅速に支援するコールセンター。
- www.agilent.com/chem/techsupport から、弊社の製品情報やトラブルシューティングのオンラインヘルプをご覧になれます。
- 解決方法を早急に決定できるようにお客様の機器や使用に関する重要情報を得るための、Agilent の詳細な資産/機器トラッキングシステム。
- 情報やリソースにすぐにアクセスするための、サービスチーム用の社内システム。



だれよりも信頼できるパートナー

40 年間の実績



Agilent Technologies は 40 年以上にわたり、ライフサイエンスと化学分析の分野で技術革新のリーダーであり続けてきました。世界 70 か国で 25,000 人以上の従業員を抱えています。Agilent をビジネスパートナーにお選びいただいたときから、世界中の Agilent のエキスパートたちがあなたのラボの一員として、あなたのラボをサポートします。

ラボプロセスの 1 番最初の段階から最終結果の段階まで、今日も明日も、そして将来も、Agilent はずっとあなたのラボを支えています。

お客様のラボにさらに革新的なソリューションを

Agilent ではさらに優れたサービスを提供するため、最新のテクノロジーを利用したサポートの提供に取り組んでいます。たとえば、遠隔操作による故障診断や機器モニタリングによるメンテナンスのスケジュールや内容の管理、コンプライアンス要件を満たすためのより効率的なメソッドなど、さらに迅速なサービスと修理を提供するための新しい方法を常に模索しています。

お客様の満足のために

Agilent は、顧客満足度の分野でも業界をリードしています。弊社では独自の顧客満足プログラムによって、顧客満足のための社内の指標に基づいて、サービスのパフォーマンスの評価とさらなる向上に努めています。私たちは、さまざまなお客様とのやりとりの中でフィードバックをいただき、それを業務改善に反映しています。こうした努力により、業界内で最高の信用を頂くことができました。[†]Agilent はこれからも、お客様のベストパートナーとしてより優れたソリューションを提供してまいります。

[†] 2004 Marketplace Study, Research International, 2004



今すぐ答えを見つけたい方は
インターネットかお電話ですぐにご利用になれます。

<http://www.agilent.com/chem/jpservice>
0120-477-111 (フリーダイヤル)

お客様が何か困難な課題に直面した時には、Agilentにご相談ください。Agilent が 40 年にわたって培ってきた機器設計・製造、ラボ運用、ビジネスプロセス、コンプライアンスの経験と知識を、お客様のリソースに組み合わせることで問題を解決し、高い生産性の維持を実現します。業界やアプリケーションの種類に関係なく、お客様がラボでの本来業務に集中できるようなソリューションを提供します。

About Agilent Technologies

Agilent Technologies Inc. は世界のプレミア・メジャメント・カンパニーとして、通信、エレクトロニクス、ライフサイエンス・化学分析の技術でリーダーとなっています。

Agilent の 21,000 人の従業員が、110 を超える国でお客様にサービスを提供しています。Agilent の 2005 年度の純利益は 51 億ドルでした。詳しくは、以下の URL をご覧ください。

www.agilent.com/chem/jpservice

弊社カスタマ・コンタクト・センター

0120-477-111（フリーダイヤル）または弊社代理店に

お問い合わせください。

本出版物に記載の情報、説明、使用は予告なしに変更される場合がございます。

© Agilent Technologies, Inc. 2006
Printed in the USA February 13, 2006
5989-4691JAJP



Agilent Technologies